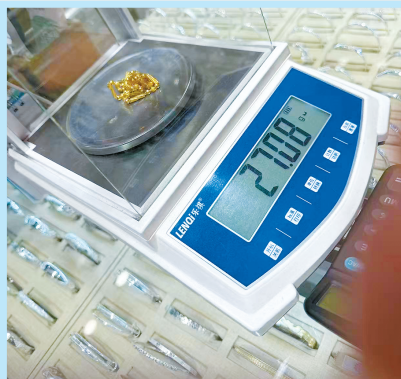


962555

帮忙
消费维权

▲ 张女士这条金项链购于2008年,当时收据上标注克重约36克

► 现在,这条项链克重变为27克左右,张女士称“缩水”了9克



国际金价持续在高位震荡,“黄金保值”的观念让不少消费者动起了“以旧换新”的念头,将家中闲置的旧黄金饰品换成新款,既满足佩戴需求,又能间接实现资产保值。然而,近期“新民帮依忙”栏目接到多起消费者投诉,反映在“以旧换新”过程中,旧金饰莫名“缩水”,有的少了9克、损失近万元,有的直接“蒸发”20多克、克单价变相飙至2000元。这些“越换越轻”的背后,藏着怎样的消费陷阱?记者展开了深入调查。

确认克重再验金 先算克重再出手

金饰“以旧换新”谨防“缩水”陷阱

■ 经过破坏性验金,这条项链接口损坏,已经无法正常佩戴

陷阱1

验金前不称重

“验金之前竟然不称重,等火烧完了告诉我项链只剩27克,还有9克黄金难道凭空消失了?”提起10月30日的“换金经历”,消费者张女士至今气愤难平。她手中那条购于2008年的名牌足金项链,收据上明确标注克重36.01克,可经过一家六福珠宝门店的“验金流程”后,重量直接少了近四分之一,9克黄金去向成谜。

不同门店验金流程各异

张女士告诉记者,她手中共有约57克的几件旧金饰,近期计划“以旧换新”,换成一条60克的足金手镯。为了选到划算的兑换方案,她先后跑了三家六福珠宝门店,却遭遇了完全不同的对待。

10月30日下午,她首先来到六福珠宝汇金百货店,“这家比较规范,验金前先称重,项链称出来是36克左右,和我收据上的克重基本一致;验金后又复称了一次,重量没变化,只是说我的金饰纯度不够,需要额外收取折旧费用。”张女士觉得折旧方案不划算,便放弃了兑换,转而当天下午就前往位于黄浦区丽水路上的六福珠宝紫锦城商厦店。

令她没想到的是,六福珠宝紫锦城商厦店的操作从一开始就透着“异样”。“我在

过去之前就在微信上和这家门店店员咨询过‘以旧换新’事项。到了之后,我要先验一下纯度,随后店员就将我带到了商厦B1层的验金点。等验金称重结束,才告诉我刚才去的是‘第三方合作点’,不是六福自己的柜台。”张女士回忆,整个过程中,店员既没问她旧项链的原始克重,也没在验金前称重,直接让第三方人员用火枪对项链进行破坏性检测。她指出,按照黄金“以旧换新”的行业规范,验金前必须当面称重、与消费者确认旧金饰初始重量,避免后续纠纷。通常,验金环节的黄金损耗量非常少,只在几毫克至几十毫克之间。

更让她起疑的是,验金时工作人员始终侧背对她操作,她无法看清具体过程。“火一烧完,他们把项链放在秤上,说只有27克!我当时就蒙了,36克的项链怎么烧完就少了9克?”张女士当即质疑,但紫锦城商厦店的店员却声称“可能是你自己弄丢了9克,和我们没关系”,拒不承认操作违规。经火一烧就莫名少了9克金,张女士气愤不已。她观察到,在紫锦城商厦店验完金,项链好像少了好几节,并且由于经过破坏性验金,这条饰品的接口破损,已经无法正常佩戴。

事后门店甩锅“第三方”

为了验证项链重量是否真的有问题,10月31日,张女士又来到六福珠宝静安大融城店。这次,店员严格按照流程操作:验金前当面称重,显示约27克;过火检测后

再次复称,重量未变。事前事后两次称重较为规范,且现场没有说“纯度不够”。大融城店的验金不离柜,且让她签过验金协议,明确标注“破坏性检测可能导致重量轻微损耗”。经过多家询价比较,最后张女士决定在静安大融城店“以旧换新”。

“换新前,我想把缺重这件事搞个水落石出。一条金项链从36克缩水到只剩27克,按最近金价,等于我损失了将近一万元!”张女士反复回忆,从汇金百货店离开后,她一直将项链妥善放置,不可能自己弄丢9克黄金。她认为:“问题极可能出在紫锦城商厦店的验金环节,我怀疑第三方验金时可能做了手脚。否则怎么会不称重就验金?只要验金,正规门店都会在过火前主动为消费者当面称重。”

记者从六福珠宝紫锦城商厦店相关负责人处了解到,根据警方调取的部分监控,暂未发现异常,紫锦城商厦店坚决否认店方有过任何“不干净”动作。门店一名工作人员称,出于商场的消防要求,所以该门店长期和B1层的第三方验金点合作,不在店内验金。

11月5日,张女士向记者反馈,对于“验金前不称重”,六福珠宝方面始终拒绝承担责任,总部客服人员将所有问题推给“第三方验金点”,态度强势。“是店员主动带我去第三方验金的,现在出了问题,他们却把责任推得干干净净,这合理吗?”张女士表示,“白白损失了9克黄金,实在太冤枉了!”

点。“54426元的旧金折价款,又补了一点差价,买25.939克新金饰,算下来每克要2000多元,这也太贵了!”

张女士当即联系亚一金店嘉莲华广场门店,要求退换或重新按“以克换克”兑换,却遭到拒绝。“门店说,收据上已经标明了商品价格和克数,还有‘不退换’的印章,我母亲签了字,就代表知晓并同意所有条款,不能反悔。”

张女士反驳:“我母亲年纪大了,对‘一口价’和‘按克卖’的区别不清楚,店员也没主动说明‘一口价’金饰的克重和实际单价,这是信息不对称!”她认为,店员在明知她们要求“以克换克”的情况下,故意用“款式好看”诱导“一口价”销售模式,事后又拿“签字”当免责借口,属于消费误导。

10月底,在嘉定区市场监管部门的介入调解下,亚一金店嘉莲华广场门店终于同意让步:针对部分已熔毁的旧金饰,允许张女士按“以克换克”方案重新兑换。双方达成和解。张女士希望通过自己的经历提醒其他消费者:“‘一口价’金饰看着好看,但一定要算清克单价,别被款式迷惑了。”

记者提醒

先算后买擦亮眼

在采访中记者发现,黄金“以旧换新”中的消费纠纷并非个例。多位业内人士透露,随着金价高位运行,部分金店为了追求更高利润,会通过“不规范验金”“诱导一口价”等方式降低成本、提高收益,而消费者由于缺乏专业知识,很容易掉入陷阱。消费者务必牢记以下“三原则”,守护好自己的“黄金资产”。

■ 原则一:当面称重,确认克重再验金

“以旧换新”的第一步,必须要求店员“当面称重”。将旧金饰放在电子秤上,看清秤上显示的克重,并与旧金饰的原始标签、购买凭证上的克重对比,若差距过大,需当场质疑。同时,务必让店员在单据上注明“旧金初始克重”,双方签字确认后,再进行后续的验金、选款流程。特别提醒:在未确认换购方案前,不要允许门店对旧金饰进行“破坏性过火检测”,一旦检测,旧金饰损坏不可逆,也难以退换。

■ 原则二:明确需求,算清“一口价”单价

若明确想“以克换克”,则坚定选择按克计价的金饰,不要被店员推荐的“一口价”款式迷惑,仔细询问并核对新金饰的克重、工费、折旧费用,避免换新中“克重缩水”。若确实喜欢“一口价”金饰品,可以让店员当场计算“等效克单价”,与当日金价对比,看是否在自身经济可承受范围内,避免因“款式冲动”造成经济损失。

■ 原则三:仔细阅读单,不签换购“糊涂字”

尤其应警惕签单陷阱。仔细阅读收据、质保单上的每一个条款,特别是关于退换货规则的说明,不签“糊涂字”。在签字前,逐项检查收据或质保单,是否清晰标注了每一件金饰品的克重、工费、单价和总价。

黄金消费兼具“投资属性”与“装饰属性”,在金价高位运行的背景下,消费者更需保持理性。商家应坚守诚信经营底线,主动公示“以旧换新”的流程、费用、计价方式,不搞“信息不对称”;而消费者也要擦亮双眼,心中有“秤”,先算后买,才能让“以旧换新”真正实现“保值增值”,而非“越换越亏”。



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/邵晓艳

陷阱2

换购「一口价」

如果说张女士遭遇的是“流程违规疑似致重量缺失”,那么消费者钱女士则陷入了“一口价”的销售陷阱:原本明确要求“以克换克”,最后却被店员诱导换成“一口价”金饰,46.96克的旧金饰,只换回25.939克新饰品,重量缩水近一半,折算下来每克黄金价格超过2000元,远超市面正常价格。在黄金饰品“以旧换新”交易中,“以克换克”指按黄金重量等值置换,仅需补缴工费、损耗费等,属“计价”销售;“一口价”则直接按件设定一个远高于材料价的固定售价,设计更新颖,不按克重卖,属“计件”销售。

“以克换克”却成“一口价”

钱女士告诉记者,她和母亲手中有总重46.96克的旧金饰,10月17日来到亚一金店嘉莲华广场门店,目的很明确:“按克

发现克数“缩水”门店拒换

当天晚上,钱女士仔细核对收据时,彻底傻了眼:收据上明确写着新饰品总重25.939克,只比旧金饰总重的一半多一